



ONDERHOUD



Onderhoud in en aan uw woning

December 2023



tiwos
tilburgse woonstichting

Thuis in de buurt



Wat doet Tiwos en wat doet u als huurder?

Er gaat iets kapot in uw woning. Moet u dit nu zelf maken of komt hiervoor iemand van Tiwos? Wie doet wat?

In deze brochure leest u wie, welke werkzaamheden moet uitvoeren.

Onderhoud in en aan uw woning

Grote en kleine reparaties

Tiwos regelt het groot onderhoud aan de woning, zoals daken, gevels, constructies, installaties, isolatie en het buitenschilderwerk. En het vernieuwen van keukens en sanitair als het versleten is. U, als huurder, bent verantwoordelijk voor kleine reparaties. Dit is ook zo in de wet geregeld in het 'Besluit kleine herstellingen'.

Schade en veranderingen aan en in uw woning

U bent ook verantwoordelijk voor schade die u zelf (bedoeld of onbedoeld) hebt veroorzaakt. En u zorgt zelf voor het goed onderhouden van veranderingen die uzelf in uw woning hebt aangebracht. Of die u hebt overgenomen van de vorige huurder. In onze brochure 'Maak van uw huis een thuis' leest u meer over veranderingen die u zelf in en aan uw woning kunt aanbrengen.

Serviceabonnement

U kunt bij Tiwos een serviceabonnement afsluiten voor een aantal reparaties die u als huurder normaal gesproken zelf moet uitvoeren. Daarnaast komen we eens in de vijf jaar op verzoek langs. Dan worden hang- en sluitwerk, wandcontactdozen, kranen en dergelijke gecontroleerd, gesmeerd en waar nodig hersteld. U betaalt hiervoor 4 euro per maand. Wilt u weten of we ook al in uw complex deze dienst aanbieden? Daarvoor kunt u contact opnemen met Tiwos.

Onder de kolom S in de tabel op de volgende bladzijden leest u welke werkzaamheden onder het serviceabonnement vallen.

Check altijd op onze website of u over de meest recente versie van de onderhoudsbrochure beschikt.

Hebt u vragen?

Wilt u een reparatie melden, hebt u vragen of een probleem dat niet in deze brochure staat?

Neem dan contact op met Tiwos via telefoonnummer **(013) 54 90 700**. Dit telefoonnummer is ook buiten kantooruren te bereiken voor spoedeisende reparaties. U kunt ook een e-mail sturen naar email@tiwos.nl met daarin uw vraag en contactgegevens.

Onderhoud in en aan uw woning

	HUURDER	TIWOS	S
A			
Aanbouw			
Reparaties aan een aanbouw die door huurder is geplaatst	✓		
Achterpaden, brandgangen			
Repareren van bestrating achterpaden (brandgangen)		✓	
Schoonhouden van achterpaden, onkruid verwijderen	✓		
Antenne, schotelantenne, centrale antenne			
Reparaties aan (schotel) antenne die door huurder is geplaatst	✓		
Storing centrale antenne (CAI/kabel): melden bij de provider waarmee huurder een contract heeft	✓		
Reparaties aan de collectieve schotelantennes die door Tiwos zijn geplaatst		✓	
B			
Badkamer, douche, wastafel			
Vernieuwen van wastafel door ouderdom of slijtage		✓	
Vervangen van de ketting en/of (rubber) stop wastafel	✓		
Schoonhouden en ontstoppen van sifon (zwanenhals)	✓		
Vervangen van sifon		✓	
Repareren of vernieuwen van zeepbakje, planchet en spiegel	✓		+
Onderhouden en vervangen van douchegarnituur (doucheslang, handdouche, glijstang, opsteekhaak en koppelstuk)	✓		+
Schoonhouden van kitvoegen	✓		
Repareren en vervangen van kitvoegen		✓	
Bel, intercom, videofoon			
Repareren van bel, belinstallatie (in de woning) en vervangen van batterij in beldrukker	✓		+
Repareren van belinstallatie op het lichtnet (elektra)		✓	
Repareren van bel en belinstallatie in appartementengebouw		✓	
Berging en schuren			
Onderhoud en vervangen van schuur en berging		✓	
Binnen schilderwerk van schuur en berging	✓		
Boilers			
Storing aan boiler van Tiwos		✓	
Storingen kunt u rechtstreeks melden bij Feenstra 013 54 90 812			
Brievenbus			
Repareren van brievenbus in eengezinswoning	✓		+
Repareren van postkasten en centrale brievenbussen in algemene ruimten bij hoogbouw		✓	

HUURDER

TIWOS

S

	HUURDER	TIWOS	S
D Dak			
Onderhoud en vervangen van het dak na normale slijtage of als gevolg van storm		✓	
Repareren van lekkages aan daken		✓	
Dakraam			
Onderhoud en vervangen van dakramen die door Tiwos zijn geplaatst		✓	
Smeren van sloten/scharnieren bij dakramen die door Tiwos zijn geplaatst	✓		*
Deuren en deurdrangers/deuopeners			
Onderhoud of vernieuwen van buitendeuren bij houtrot of normale slijtage		✓	
Smeren van sloten met slotspray	✓		*
Onderhoud en vervangen van deurdrangers die door Tiwos zijn aangebracht		✓	
Onderhoud en vervangen van elektrisch bedienbare deuopeners		✓	
Onderhoud van binnendeuren (exclusief schilderwerk)	✓		+
Herstel van buitendeuren na inbraak <i>(Tiwos vraagt om een kopie van het proces-verbaal)</i>		✓	
E Elektriciteit en stopcontacten			
Onderhoud en vervangen van elektrische installatie, groepenkast, bedrading en aarding		✓	
Onderhoud en vervangen van zekeringen (stoppen)	✓		
Onderhoud en vervangen van zekeringen, schakelaars, wandcontactdozen in gemeenschappelijke ruimten		✓	
Vervangen van defecte schakelaars, wandcontactdozen	✓		+
Reparaties door overbelasting/oververhitting voert Tiwos uit op kosten van huurder	✓		

Wat doet u als de stroom uitvalt?

- Schakel alle groepen en de aardlekschakelaar in de meterkast uit of verwijder de zekeringen van de groepen.
- Haal in de gehele woning alle stekkers uit de stopcontacten en doe de lampen uit. Vergeet daarbij de lampen in de tuin en de berging niet.
- Schakel in de meterkast de groepen en de aardlekschakelaar opnieuw in.
- Doe één voor één de stekkers weer in het stopcontact. Zet hierbij de apparaten ook één voor één aan en wacht tot ze aangaan. Vergeet daarbij ook niet de lampen aan te zetten.
- Valt de stroom opnieuw uit op het moment dat u een stekker in het stopcontact stopt of een apparaat aanzet? Dan veroorzaakt dit apparaat waarschijnlijk de storing. U moet dit apparaat dan repareren of vervangen.
- Geeft geen enkel apparaat een probleem? Is er ook geen sprake van overbelasting (dat gebeurt wanneer u teveel apparaten tegelijk op één stroomgroep heeft aanstaan)? En valt de stroom toch uit? Dan is er waarschijnlijk iets met de elektra-installatie aan de hand.
- Neem dan contact op met Tiwos.

S Serviceabonnement

+ Voor deze reparaties kunt u ons bellen als u een serviceabonnement hebt.

***** Deze zaken pakt Tiwos op als we eens in de vijf jaar op uw verzoek een ronde door uw huis doen.

Onderhoud in en aan uw woning

G Gas

Onderhoud en vervangen van gaskraan en binnengasleidingen die oorspronkelijk bij de woning horen

Vervangen van de gas slang

Storingen aan een geiser van Tiwos

Storingen kunt u rechtstreeks melden bij Feenstra 013 54 90 812

HUURDER

TIWOS

S

	HUURDER	TIWOS	S
Onderhoud en vervangen van gaskraan en binnengasleidingen die oorspronkelijk bij de woning horen		✓	
Vervangen van de gas slang	✓		+
Storingen aan een geiser van Tiwos		✓	

Wat moet u doen bij het vermoeden van een gaslekage?

- Open alle ramen en deuren.
- Zet geen elektrische apparaten aan en vermijd vuur.
- Draai de hoofdgaskraan dicht. De hoofdgaskraan zit bij de gasmeter, het is een gele knop, hendel of draaiwiel.
- Ruikt u de gaslucht vooral bij de cv-ketel, het gasfornuis? Neem dan contact op met Tiwos.
- Ruikt u de gaslucht buiten of binnen vooral bij/in de meterkast? Bel gratis het nationaal storingsnummer: 0800 9009.

Glasschade

Hebt u een glasverzekering? Dan kunt de glasschade rechtstreeks melden bij het glasherstelbedrijf 013 54 90 810

Zelf aangebracht glas zoals sierglas, glas-in-lood en gekleurd glas valt niet onder de glasverzekering

Glasschade die ontstaat door moedwillige vernieling valt niet onder de glasverzekering

Goten

Repareren van dakgoten

Schoonhouden van dakgoten bij eengezinswoningen bij overlast door vervuiling. Tiwos reinigt alle goten in het jaar voor het schilderwerk en op boomrijke plekken jaarlijks.

Schoonhouden van goten en platte daken bij hoogbouw

HUURDER

TIWOS

S

	HUURDER	TIWOS	S
Hebt u een glasverzekering? Dan kunt de glasschade rechtstreeks melden bij het glasherstelbedrijf 013 54 90 810	✓		
Zelf aangebracht glas zoals sierglas, glas-in-lood en gekleurd glas valt niet onder de glasverzekering	✓		
Glasschade die ontstaat door moedwillige vernieling valt niet onder de glasverzekering	✓		
Repareren van dakgoten		✓	
Schoonhouden van dakgoten bij eengezinswoningen bij overlast door vervuiling. Tiwos reinigt alle goten in het jaar voor het schilderwerk en op boomrijke plekken jaarlijks.	✓		+
Schoonhouden van goten en platte daken bij hoogbouw		✓	

H Hang- en sluitwerk binnen

Repareren en onderhouden van deurkrukken, scharnieren, raamboompjes e.d. van binnendeuren en kasten

Smeren van sloten van binnendeuren en bergingsdeuren met slotspray

Hang- en sluitwerk buiten

Vastzetten en vastschroeven van hang- en sluitwerk van buitendeuren en ramen

Zijn de kozijnen van aluminium of kunststof? Neem dan contact op met Tiwos voor advies.

Onderhoud en vernieuwen van hang- en sluitwerk van buitendeuren en ramen

	HUURDER	TIWOS	S
Repareren en onderhouden van deurkrukken, scharnieren, raamboompjes e.d. van binnendeuren en kasten	✓		+
Smeren van sloten van binnendeuren en bergingsdeuren met slotspray	✓		*
Vastzetten en vastschroeven van hang- en sluitwerk van buitendeuren en ramen	✓		*
Zijn de kozijnen van aluminium of kunststof? Neem dan contact op met Tiwos voor advies.			
Onderhoud en vernieuwen van hang- en sluitwerk van buitendeuren en ramen		✓	

HUURDER	TIWOS	S
---------	-------	---

	HUURDER	TIWOS	S
K Keuken			
Bijstellen van scharnieren en sluitingen keukenkastdeurtjes	✓		*
Vervangen van kapotte onderdelen keukenkastjes (bij normaal gebruik)		✓	
Repareren van afzuigkap die hoort bij de woning		✓	
Schoonmaken en vervangen van filters in afzuigkap	✓		
Schoonhouden van afvoer gootsteen tot en met sifon (zwanenhals)	✓		
Vervangen van sifon		✓	
Vervangen van de metalen stop met zeefje	✓		
Repareren van lekkages		✓	
Vernieuwen van keukenblok en aanrechtblad door slijtage (bij normaal gebruik)		✓	
Kranen			
Smeren, ontkalken, onderhouden van kranen	✓		
Vervangen van kraanleertjes, herstel lekkende kranen	✓		+
Vernieuwen van versleten kranen van Tiwos		✓	
Onderhoud aan hoofdkraan, hoekstop- en aftapkraan		✓	
L Lampen			
Vervangen van lampen in de woning, berging en buitenlamp	✓		
Vervangen van lampen in portieken van flats		✓	
Tiwos vervangt regelmatig lampen zodat u niet in het donker komt te staan.			
Ziet u een kapotte lamp? Neem dan contact op met Tiwos.			
Onderhoud aan armaturen van buitenlampen van Tiwos		✓	
O Ongedierte en insecten			
Bestrijden van ongedierte en insecten	✓		
→ Informatie over het bestrijden van ongedierte: bel de gemeente, telefoonnummer 14 013. Of kijk op www.tilburg.nl/inwoners/afval/ongedierte/			
→ Hebt u last van ratten? Meldt dit dan direct bij de gemeente, telefoon 14 013.			
Het bestrijden van ratten is gratis.			
Bestrijden van ongedierte als gevolg van bouwkundige gebreken zoals houtworm		✓	
Bestrijden van ongedierte en insecten in algemene ruimtes		✓	
R Ramen (glas) en kozijnen			
Wassen en schoonhouden van ramen	✓		
Wassen ramen in hoogbouw, waar huurder zelf niet bij kan		✓	
Onderhoud of vervangen van raamkozijnen bij houtrot of normale slijtage		✓	
Repareren of vernieuwen van ramen/kozijnen, na onzorgvuldig gebruik (uitwaaien)			
Tiwos zorgt voor herstel op kosten van de huurder	✓		
Tijdelijk verwijderen van raam om grote meubels te verhuizen.	✓		

- S** Serviceabonnement
- +** Voor deze reparaties kunt u ons bellen als u een serviceabonnement hebt.
- *** Deze zaken pakt Tiwos op als we eens in de vijf jaar op uw verzoek een ronde door uw huis doen.

Onderhoud in en aan uw woning

	HUURDER	TIWOS	S
R Regenpijp			
Verstoppingen kunt u rechtstreeks melden bij VanderValk+deGroot-groep via 013 5490811. Hiervoor zit een ontstoppingsverzekering bij de huur.	✓		
Heeft u deze nog niet? Dan kunt u deze alsnog afsluiten.	✓		
Verstoppingen veroorzaakt door ondeskundig gebruik of opzet	✓		
Regenton			
Schoonhouden	✓		
Voorkomen vorstschade	✓		
Vervangen bij slijtage		✓	
Riolering			
Verstoppingen kunt u rechtstreeks melden bij VanderValk+deGroot-groep via 013 5490811. Hiervoor zit een ontstoppingsverzekering bij de huur.			
Heeft u deze nog niet? Dan kunt u deze alsnog afsluiten.	✓		+
Verstoppingen veroorzaakt door ondeskundig gebruik of opzet	✓		+
Rookmelder			
Vervangen van batterij in rookmelder	✓		
Repareren en vervangen van rookmelder indien aangesloten op lichtnet (elektra)		✓	
S Schilderen, spuitwerk, stucwerk			
Schilderen buiten van deuren en kozijnen		✓	
Schilderen en behangen binnen (muren, binnendeuren, binnenkozijnen) en berging	✓		
Schilderen van gemeenschappelijke ruimten bij kamerverhuur en HAT-woningen	✓		
Schilderen van de algemene ruimten zoals portieken en galerijen		✓	
Repareren van scheuren in bouwkundige binnenmuren of plafonds		✓	
Schimmelvorming			
Verwijderen en bestrijden van schimmel als gevolg van onvoldoende ventilatie	✓		
Lees voor meer informatie de folder over ventileren op www.tiwos.nl			
Schoonmaken en schoonhouden			
Schoonmaken van de woning	✓		
Schoonmaken en schoonhouden van algemene ruimtes zoals entrees, gangen, trapopgangen, galerijen en containerruimten	✓		
Wanneer de schoonmaak in een complex verzorgd wordt door een schoonmaakbedrijf betalen de huurders hiervoor servicekosten	✓		
Schoonmaken van gemeenschappelijke ruimten: alle huurders die het recht hebben op gebruik van deze ruimten, zijn verantwoordelijk voor de schoonmaak hiervan	✓		
Schoorstenen			
Vegen van schoorstenen, doe dit eenmaal per jaar	✓		

S Sleutels

	HUURDER	TIWOS	S
Vernieuwen van cilinders na sleutelverlies of sleutelbreuk	✓		
Tiwos regelt dit op kosten van de huurder	✓		
Het bijmaken van nieuwe sleutel(s) na zoekraken of beschadigen van sleutels	✓		
Sleutels van het sluitplan (bij gemeenschappelijke entree of parkeerruimte) zijn te koop bij Tiwos	✓		
Vervangen van cilinders bij gemeenschappelijke entree/parkeerruimte (sluitplan) bij beschadiging		✓	

T Telefoonaansluiting en internet

Regelen aansluiting en storingen met telefoon- en internetprovider	✓		
--	---	--	--

Toilet

Onderhouden en vernieuwen van bril en deksel wc en toiletrolhouder	✓		+
Repareren of vernieuwen van toilet door slijtage bij normaal gebruik		✓	
Vernieuwen van fonteintje door slijtage bij normaal gebruik		✓	

Trappen en leuning

Uitvoeren van reparaties zoals een loszittende leuning		✓	
Schilderen van trapleuning	✓		
Smeren en klein onderhoud aan vlizotrap	✓		*
Repareren en vervangen van vlizotrap		✓	

Tuin, tuinpaden en schuttingen

Repareren van bestrating gemeenschappelijke paden en bestrating die bij de woning hoort en door tiwos is aangebracht		✓	
Repareren van bestrating die de huurder heeft aangebracht	✓		
Onderhoud van tuin, snoeien en rooien van bomen en struiken	✓		
Schoonhouden van paden die bij de woning horen (ook het achterpad)	✓		
Schoonhouden van schrobputjes	✓		
Repareren en onderhouden van schutting/erfafscheiding tussen twee burens	✓		
Vervangen van schutting die hoort bij de woning		✓	
Repareren en vernieuwen van schansmuren, betonschuttingen, houten schuttingen en poorten direct grenzend aan achterpad of openbare ruimte, die door Tiwos geplaatst zijn		✓	

- S** Serviceabonnement
- +** Voor deze reparaties kunt u ons bellen als u een serviceabonnement hebt.
- *** Deze zaken pakt Tiwos op als we eens in de vijf jaar op uw verzoek een ronde door uw huis doen.

Onderhoud in en aan uw woning

	HUURDER	TIWOS	S
V Ventilatie, mechanische ventilatie			
Schoonhouden en openhouden van plafondventielen, ventilatieroosters en suskasten	✓		
Schoonhouden van filters binnen de woning	✓		
Vervangen van filters binnen de woning	✓		+
Feenstra vervangt eens per jaar de filters van de WTW units. Dit gebeurt gelijktijdig met de jaarlijkse controle van de WTW unit.		✓	
Feenstra maakt hiervoor een afspraak met u.		✓	
Repareren van mechanische ventilatie		✓	
Vervangen van schuifventilatieroosters in buitenkozijnen		✓	
Verstoppingen			
Verstoppingen kunt u rechtstreeks melden bij VanderValk+deGroot-groep via 013 5490811. Hiervoor zit een ontstoppingsverzekering bij de huur. Heeft u deze nog niet? Dan kunt u deze alsnog afsluiten.	✓		
Verwarming, centrale verwarming			
Bijvullen en ontlichten indien tussentijds noodzakelijk	✓		
Bijvullen/ontlichten van c.v. wordt bij de tweejaarlijkse onderhoudsbeurt gedaan.			+
Ontluchtingsleutel en bijvulslang bij verlies vervangen.			
Heeft u een serviceabonnement? Dan kunt u deze op het kantoor van Tiwos ophalen.			
Wilt u eerst even bellen of mailen?	✓		
Aansteken waakvlam	✓		
Voorkomen van bevrozing	✓		
Storing aan centrale verwarming		✓	
Storingen kunt u rechtstreeks melden bij Feenstra 013 54 90 812	✓		
Stadsverwarming: informatie opvragen en storing melden bij Ennatuurlijk 085 273 45 55	✓		
W Wastafel			
Vernieuwen van wastafel door slijtage bij normaal gebruik		✓	
Vervangen van de ketting en/of de (rubber) stop	✓		
Schoonhouden, ontstoppen en herstellen van de sifon (zwanenhals) onder de wastafel	✓		+
Vervangen van de sifon		✓	
Repareren of vernieuwen van zeepbakje, planchet en spiegel	✓		
Z Zonwering			
Onderhoud en vervangen zonwering die hoort bij de woning (de huurder betaalt hiervoor maandelijks een bijdrage)		✓	
Onderhoud en vervangen zonwering die zelf is aangebracht door de (vorige) huurder	✓		

voor meer informatie over:

HUUR

- ▶ **Huurovereenkomst**
 - ▶ **Huur betalen**
 - ▶ **Huurachterstand**
 - ▶ **Huurtoeslag**
 - ▶ **Huur opzeggen**
-

REPARATIE EN ONDERHOUD

- ▶ **Reparatieverzoek**
 - ▶ **Spoed en storingen**
 - ▶ **Onderhoud**
 - ▶ **Zelf klussen**
 - ▶ **Duurzaamheid**
-

Doorstromen en woningruil

Medewerkers in uw buurt

Klachten & complimenten

Veelgestelde vragen

- S** Serviceabonnement
- +** Voor deze reparaties kunt u ons bellen als u een serviceabonnement hebt.
- *** Deze zaken pakt Tiwos op als we eens in de vijf jaar op uw verzoek een ronde door uw huis doen.



ADRES

Stationsstraat 24
Postbus 10051
5000 JB Tilburg

E-MAIL

email@tiwos.nl

WEBSITE

www.tiwos.nl

TELEFOON

013 54 90 890



tiwos

tilburgse woonstichting

Thuis in de buurt